

**PENGARUH CITRA, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
BUKOPIN SYARI'AH CABANG SURAKARTA**



SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

MAHFUD HIDAYAT
B 100120146

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH CITRA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BUKOPIN SYARIAH CABANG
SURAKARTA**

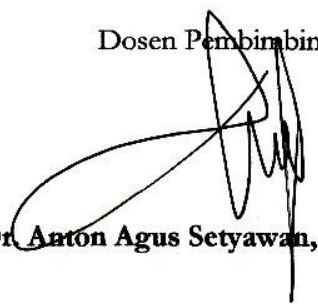
Oleh:

MAHFUD HIDAYAT

B 100120146

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH CITRA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BUKOPIN SYARIAH
CABANG SURAKARTA**

Oleh:

MAHFUD HIDAYAT

B100120146

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari, tgl: Kamis, 04 Februari 2016

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.
Ketua Dewan Penguji
2. Sri Murwanti, S.E., M.M.
Anggota I Dewan Penguji
3. Jati Waskito, S.E., M.Si.
Anggota II Dewan Penguji

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Priyono, S.E., M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MAHFUD HIDAYAT

NIM : B100120146

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH CITRA, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK BUKOPIN SYARI'AH CABANG
SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 26 Januari 2016

Yang membuat pernyataan,

MAHFUD HIDAYAT

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap.

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(QS. Al-Baqarah : 206)

Apa yang sudah berlalu itulah yang terbaik, keadaan yang lalu baik ataupun jelek itulah yang terbaik karena akan menjadi landasan bagi hari esok.

(Imam Al Ghozali)

Barang siapa yang menginginkan kehidupan dunia, maka ia harus memiliki ilmu, dan barang siapa yang menginginkan kehidupan akhirat maka ia harus memiliki ilmu, dan barang siapa yang menginginkan keduanya itupun harus dengan ilmu

(HR. Thabrani)

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Yang Utama Dari Segalanya.

*Sembahsujudsertasyukurkepada Allah SWT. Yang telahmemberikanrahmat,
hidayahsertainayah. Taburancintadankasihsayang-Mu
telahmemberikankukekuatan,
membekalikudenganilmusertamemperkenalkankudengancinta. Ataskaruniasertake
mudahanyang Engkauberikanakhirnyaskripsi yang
sederhanainidapatterselesaikan. Sholawatdansalamselaluterlimpahkankepadajunj
ungankitanabi Muhammad SAW yang
telahmembawakitadarizamanjahiliyahkezamanislamiyah .*

Kupersembhakkaryasederhanainikepada orang yang sangatkukasihidankusayangi.

Kedua Orang TuaTercinta.

*Sebagaitandabakti, hormat, dan rasa terimakasih yang
tiadaterhinggakupersembhakkaryakecilinikepadaIbudan Ayah yang
telahmemberikankasihsayang, segaladukungan, dancintakasih yang
tiadaterhingga yang tiadamungkin dapat kubalashanyadenganselembarkertas yang
bertuliskan kata cintadanpersembahan.
SemogainimenjadilangkahawaluntukmembuatIbudan Ayah bahagiakarnakusadar,
selamainibelumbisaberbuat yang lebih. UntukIbudan Ayah
yangselalumembuatkutermotivasidanselalumenyiramikasihsayang,
selalumendoakanku, selalumenasehatikumenjadilebihbaik,
TerimaKasihIbu.... TerimaKasih Ayah...*

My Brother's dan Sister.

*Untukkakakdanadikku, tiada yang paling mengharukansaatkumpulbersama
kalian, walaupunseringbertengkartapihalituselalumenjadiwarna yang*

*tak akan bisa tergantikan, terima kasih atas doaan dan bantuan kalian selama ini,
hanya karya kecil ini yang dapat saya persembahkan.
Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi saya akan selalu menjadi yang
terbaik untuk kalian semua...*

My Best friend's.

*Buat sahabatku kelas E angkatan 2012, dan semuanya yang
tidak bisa saya sebut satu persatu. "terima kasih atas bantuan, doa, nasehat, hiburan
dan semangat yang kamu berikan selama saya kuliah, saya tak akan melupakan semua
yang telah kamu berikan selama ini. Terima kasih atas bantuan kalian, semangat
kalian dan candaan kalian, saya tak akan melupakan kalian.*

Dosen Pembimbing dan Penguji Tugas Akhirku.

*Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. Selaku dosen pembimbing tugas akhir
saya, Bapak Jati Waskito, S.E., M.Si. Selaku dosen penguji dan ibu Sri Murwanti,
S.E., M.M. Selaku dosen penguji. Terima kasih banyak pak, bu, saya sudah
dibantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak akan lupa atas
bantuan dan kesabaran dari bapak
Terima kasih banyak pak, bu.*

***Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Surakarta.***

*Terima kasih banyak untuk semua ilmu, di mana dan pengalamannya yang sangat berarti yang
telah kalian berikan kepada kami*

***Seluruh staff dan karyawan/karyawati di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta.***

Almamaterku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahnya, kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH CITRA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BUKOPIN SYARI’AH CABANG SURAKARTA”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas dan syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya masih jauh dari kata sempurna, karena kesempatan hanyalah milik Allah SWT, mengingat keterbatasan penulis dalam mengumpulkan data, waktu dan pengalaman. Penulis tidak dapat menyelesaikan sendiri tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan moril maupun materiil yang sangat berharga sekali sehingga dapat terselesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiadji, M.S. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Bapak Dr.H.Triyono,S.E.,M.Si.SelakuDekanFakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Bapak Dr.Anton Agus Setyawan,S.E.,M.Si.Selakuketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
4. Bapak Dr.Anton Agus Setyawan,S.E.,M.Si.Selaku pembimbing utama skripsi ini,yang dengan sabar dan tulus memberikanarahan,masukan,bimbingan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakartayang tidak henti-hentinya memberikan ilmu selama ini.
6. Semua staff dan karyawan/karyawati di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak dan Ibuk saya,kakak-kakakku dan adikku yang telah berusaha penuh pengorbankan,nasihat harapan,doa dan memberikan dorongan baik moril maupun materiil yang telah diberikan kepada saya selama ini.
8. Teman-temanku Kelas E angkatan 2012,dan teman-temanku di kampus,dikost maupun dirumah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan dan kebersamaan kalian selam ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu,yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun tentunya akan

menjadikan karya kecil ini lebih baik dan bermanfaat. Kiranya hanya ucapan terima kasih yang dapat peneliti berikan, semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak/Ibu/Saudara dengan pahala yang berlipat ganda. Akhir kata semoga karya ini dapat berguna bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah keilmuan yang ada.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 26 Januari 2016

Penulis

Mahfud Hidayat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	
1. Pengertian Jasa	9
2. Citra	10
3. Kualitas Pelayanan	12
4. Kepercayaan	17
5. Loyalitas Nasabah	21
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Pemikiran	30
D. Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	32
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	
1. Definisi Operasional	33
2. Pengukuran Variabel	36
C. Data dan Sumber Data	
1. Data Primer	36
D. Metode Pengumpulan Data	
1. Metode Kuesioner (angket)	37
E. Desain Pengambilan Sampel, Sampel dan Populasi	
1. Sampel dan Populasi	38
F. Metode Analisis Data	
1. Uji Kualitas Data	40
2. Uji Asumsi Klasik	42
3. Uji Hipotesis	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden	
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	51
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
B. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	
1. Uji Reliabilitas	53
2. Uji Validitas	53
C. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Normalitas	55
2. Uji Heteroskedastisitas	55
3. Uji Multikolinearitas	56
4. Uji Linearitas	57
D. Analisis Regresi	58
E. Pembuktian Hipotesis	
1. Uji Parsial	60

2. Uji Simultan	61
3. Koefisien Determinasi	61
F. Pembahasan	
1. Pengaruh Variabel Citra Terhadap Loyalitas	62
2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas ..	63
3. Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Loyalitas	63
4. Pengaruh Variabel Citra, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
KATA PENGANTAR	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel IV.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel IV.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel IV.4. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel IV.5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	54
Tabel IV.6. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel IV.7. Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel IV.8. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1. Kerangka Pemikiran	30
Gambar IV.1. <i>Scatter Plot</i> Uji Linearitas.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Skor Jawaban Kuesioner
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Citra (X_1)
- Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)
- Lampiran 5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kepercayaan (X_3)
- Lampiran 6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)
- Lampiran 7. Data Penelitian
- Lampiran 8. Uji Normalitas
- Lampiran 9. Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 10. Uji Linearitas
- Lampiran 11. Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 12. Tabel-Tabel Statistik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1) Pengaruh citra terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah. 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah. 3) Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah. 4) Pengaruh citra, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Bukopin Syari'ah cabang Surakarta. Jumlah sampel yang digunakan adalah 120 responden yang diambil secara *purposive sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji hipotesis yaitu uji t dan uji f. Sebelum menggunakan analisis regresi linear berganda, dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu.

Hasil penelitian ini adalah: 1) Citra berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah cabang Surakarta, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah cabang Surakarta, 3) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah cabang Surakarta, 4) Citra, kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah cabang Surakarta.

Kata kunci : Citra, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This study aimed to analyze: 1) The effect of the image on customer loyalty Bank Bukopin Syari'ah. 2) The effect of service quality on customer loyalty Bank Bukopin Syari'ah. 3) Effect of trust on customer loyalty Bank Bukopin Syari'ah. 4) The effect of the image, quality and trust services together on customer loyalty Bank Bukopin Syari'ah.

The population in this study are customers of Bank Bukopin Syari'ah Surakarta branch. The number of samples used were 120 respondents taken by purposive sampling. The method used in this research is by using multiple linear regression analysis to test the hypothesis that the t test and f test. Before using multiple linear regression analysis, performed classical assumption beforehand .

The results of this research are: 1) The image of a significant effect on customer loyalty Bank Bukopin Syari'ah Surakarta branch, 2) Quality significant effect on customer loyalty Bank Bukopin Syari'ah Surakarta branch, 3) Belief significant effect on customer loyalty Bank Bukopin Syari'ah branch of Surakarta , 4) image, quality of service and reliance have influence simultaneously to the loyalty of consumer of Bank Bukopin Syari'ah Surakarta branch .

Keywords : Image , Quality of Service , Trust and Customer Loyalty